

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### Service Level Agreement

Versie oktober 2020

In deze SLA (Service Level Agreement) wordt de kwaliteit beschreven van de diensten die worden geleverd.

#### Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	Purple Mountain bv
Handelend onder	Purple Mountain bv
Vestigingsadres	Gebouw 84 Ruimte G84.0.12 Burgemeester Brokxlaan 8-84 5041 SB Tilburg
	Spaarndammerdijk 5a+b 1013 ZM Amsterdam
Postadres	Spaarndammerdijk 5 a 1013 ZM Amsterdam
Telefoonnummer	<a href="tel:085-0406031">085-0406031</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@purplemountain.nl">info@purplemountain.nl</a>
KvK-nummer	77618149

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### Opdrachtnemer levert de volgende diensten:

- Moodle en LMS installaties
- Content & Design
- Hosting
- Systeem Integraties
- (Website) Development
- UX design
- Detachering
- Training
- Consultancy & (onderwijs) Advies

### In aanmerking nemende dat:

- Deze Service Level Agreement (SLA) onderdeel is van Overeenkomst ICT dienstverlening tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- De SLA behelst de operationele en kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de ICT dienstverlening zoals omschreven in het voornoemde Overeenkomst. De SLA betreft een nadere uitwerking van deze tussen Partijen gemaakte afspraken.
- De SLA maakt integraal onderdeel uit van de ICT Overeenkomst en is daarmee dan ook onlosmakelijk verbonden. De geldigheidsduur van de SLA is hetzelfde als de geldigheidsduur van het Overeenkomst. De mogelijkheid van ontbinding en/of tussentijdse opzegging van de SLA op andere gronden dan voortvloeien uit de Overeenkomst wordt uitgesloten.
- In voorkomende gevallen van strijdigheid van de bepalingen van deze SLA met de bepalingen uit de Overeenkomst, hebben de bepalingen uit de Overeenkomst
- Deze SLA is een dynamisch document, dat minimaal jaarlijks geëvalueerd zal worden door Partijen en indien gewenst aangescherpt, aangevuld en/of gewijzigd kan worden conform de wijzigingsprocedure in paragraaf 1.4 van deze SLA.

## 1 OMSCHRIJVING DIENSTENPAKKET

### 1.1 Scope van Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement heeft specifiek betrekking op de structurele dienstverlening door Opdrachtgever welke onderdeel is van een gesloten ICT Overeenkomst.

Onder support wordt verstaan:

- Structureel beheer van (onderdelen) van de ICT infrastructuur of applicaties van de Opdrachtgever en/of systemen welke de Opdrachtgever afneemt. (gecontracteerde afname volgens vaste frequentie)

Onder de support ICT-dienstverlening vallen de volgende werkzaamheden:

- Monitoren en beheren van LMS infrastructuur of applicaties; (beheer kan onder andere bestaan uit bug fixes, hardening van systemen en optimalisatie)
- Coördinatie en controle op uitvoering van meldingen (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingsen en suggesties);
- Advies ten aanzien van structurele en incidentele dienstverlening;
- Ondersteuning bij uitvoering van ICT beleid;
- Contractbeheer (verlenging, beëindiging, aanbesteding (binnen dezelfde kaders), hercontractering);
- Aansturing Leveranciers (conform met Leveranciers afgesloten dienstverlenings-Overeenkomsten en Service Level Agreements);
- Advisering ten aanzien van verdere optimalisatie van genoemde Diensten;

Voor een uitgebreide omschrijving van de inhoud van de support ICT-dienstverlening zie hoofdstuk 3.

### 1.2 Meerwerk

Onder Meerwerk vallen de activiteiten die niet onder support vallen maar die daartoe wel in relatie staan. Meerwerk kan geïnitieerd worden door Opdrachtnemer of op verzoek van de Opdrachtgever, en wordt slechts na schriftelijke opdracht (waaronder e-mail) van de Opdrachtgever uitgevoerd.

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### 1.3 Nieuwe Diensten

Worden automatisch onderdeel van deze Service Level Agreement zolang deze afgesloten worden middels een ICT Overeenkomst en voldoen aan de voorwaarden van structureel beheer.

### 1.4 Wijzigingsprocedure

Elk jaar, uiterlijk 2 maanden voor het einde van het Kalenderjaar, of zoveel eerder als nodig zal in onderling overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden beoordeeld in hoeverre de inhoud van de SLA nog volstaat. Indien een van de Partijen van mening is dat de SLA uitbreiding dan wel aanpassing behoeft zal hierover schriftelijk overeenstemming tussen Partijen dienen te worden bereikt alvorens een wijziging wordt doorgevoerd.

## 2 ICT dienstverlening

### 2.1 Organisatie Algemeen

#### 2.1.1 Betrokkenheid

Bij de uitvoering van het ICT-dienstverlening van de Opdrachtgever zijn verschillende partijen/personen betrokken, te weten:

- Directie
- Contract Manager
- Financiële Administratie
- Service desk
- Engineer

#### 2.1.2 Organisatie

Opdrachtnemer beschikt over een accountteam benoemd ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst. Dit team bestaat uit de Accountmanager, een Operationeel medewerker en de Service Desk van Opdrachtnemer.

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### 2.1.3 Leveranciers

Indien voor de uitvoering van de Diensten Leveranciers benodigd zijn dan vallen deze onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

### 2.2 Bereikbaarheid

Ingang	Toepassing	Hoe
Service Desk	Ingang voor alle ICT meldingen (klachten, wensen, informatieverzoeken, storingen en suggesties) en realisatie van het operationele ICT-dienstverlening	Standaard meldingen: e-mail Spoed meldingen: Telefoon
	<b>Openingstijden</b>	<b>Bereikbaar via</b>
	Werkdagen: 08.30 – 17.00 uur	Telefoon en e-mail
Ingang	Toepassing	Hoe
Account Management	Grote projecten, op de toekomst gerichte afspraken, waarborging van de afspraken in de SLA, rapportage en advies, realisatie van tactische ICT-dienstverlening	Accountmanager Operationeel medewerker
	<b>Openingstijden</b>	<b>Bereikbaar via</b>
	Werkdagen: 08.30 – 17.00 uur conform planning en op afroep	Bereikbaar via Service Desk

## 3 ACTIVITEITEN ICT-DIENSTVERLENING

### 3.1 Uitgangspunten en voorwaarden

De samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gebaseerd op de volledige uitvoering door Opdrachtnemer van het operationeel en tactisch management op de ICT-Diensten. De scope van deze dienstverlening dient opgenomen te worden in de gesloten ICT Overeenkomst(en).

### 3.2 Coördinatie operationeel en tactisch ICT-dienstverlening

Opdrachtnemer is voor de ICT Diensten gemachtigd voor de uitvoering van de Diensten. Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden ten aanzien van het operationele en tactische ICT-dienstverlening uit:

- Opvolgen, Development, uitvoeren en afhandelen van meldingen (klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen) van Medewerkers van de Opdrachtgever;
- Borging van de kwaliteit dienstverlening ;
- Management van de ICT diensten;
- Borgen contractuele financiële afspraken;
- Bijsturen naar aanleiding van bevindingen;
- Periodiek monitoren van geleverde kwaliteit;
- Uitwerken van maatwerkoffertes;
- Levering management informatie;

## 4 RAPPORTAGE EN MANAGEMENT INFORMATIE

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om informatie/rapportages op te vragen bij Opdrachtnemer. In onderling overleg zal worden bepaald in hoeverre de gewenste rapportage realiseerbaar is en op welke termijn de rapportage zal worden aangeleverd.

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### 5 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Om een goede communicatie rondom de Diensten te kunnen garanderen en informatie-uitwisseling in kaart te brengen, conformeren beide Partijen zich aan onderstaande communicatie- en responsmatrix. Onderstaande communicatiematrix is ingevuld op basis van functies.

Niveau	Verantwoordelijken Opdrachtgever	Verantwoordelijken Opdrachtnemer	Frequentie	Agendapunten
Strategisch	Directie Contract manager	Directie	1 x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toekomstvisie</li> <li>-</li> <li>- Optimalisatieactiviteiten Opdrachtnemer (financieel en kwalitatief)</li> </ul>
Tactisch	Contract manager	Accountmanager	4 x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhoud dienstverlening en SLA (financieel en kwalitatief)</li> <li>- Klachten- en meldingsrapportage</li> <li>- Verloop klachtenafhandeling</li> <li>- Incidenten</li> <li>- Planning versus realisatie</li> <li>- Meerwerk</li> </ul>
Operationeel	Medewerkers	Service Desk	Doorlopend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lopende activiteiten</li> <li>- Dagelijkse gang van zaken</li> <li>- Afstemming dienstverlening</li> <li>- Planning versus realisatie</li> <li>- Klachtenafhandeling</li> <li>- Meerwerk</li> </ul>

# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

### 6 REACTIETIJDEN

De volgende reactie tijden zijn van toepassing op deze ICT Overeenkomst.

De prioriteit bepaalt de volgorde van afhandeling. Prioriteit wordt bepaald door de urgentie en de impact. Hoewel de impact van twee verstoringen gelijk kunnen zijn, kan er door een andere urgentie toch verschil in prioriteiten optreden.

De meest simpele definitie van de twee begrippen is:

- impact: de hoeveelheid last die de klant ervaart;
- urgentie: de hoeveelheid haast die een melding heeft.

Impact en urgentie worden door Opdrachtnemer bepaald vanuit het gezichtspunt van de Opdrachtgever, en je zou daardoor kunnen verwachten dat dus prioriteit ook gezien is vanuit datzelfde gezichtspunt. Prioriteit echter geeft de relatieve waardering ten opzichte van andere meldingen aan. Door de prioriteit wordt het mogelijk om de totale werklast in te plannen. Het is dus een indicatie voor de interne organisatie.

Opdrachtnemer gebruikt onderstaande tabel om de impact te bepalen:

Incidenten	Klant	Team / Afdeling	Individu
Bedrijfskritische functies zijn geblokkeerd (er kan niet gewerkt worden)	1	2	3
Bedrijfskritische functies zijn deel geblokkeerd (er kan deels gewerkt worden)	2	3	4
Bedrijfskritische functies zijn niet geblokkeerd (er kan gewerkt worden)	3	4	5
Klant heeft een informatieverzoek	5	5	5



# PURPLE MOUNTAIN

## e-learning

Deze analyse leidt tot de volgende prioriteitsvolgorde:

Prioriteiten	Reactietijd	Oplostijd 75% binnen	Escalatie	Status rapportages
P1 (bedrijfskritisch)	< 30 min	< 4 uur	n.v.t.	leder uur
P2 (bedrijfskritisch)	< 1 uur	< 8 uur	Na 8 uur prio 1	ledere 2 uur
P3 (bedrijfskritisch)	< 2uur	< 16 uur	Na 16 uur prio 2	ledere 4 uur
P4 (niet- bedrijfskritisch)	< 4 uur	< 24 uur	Na 24 uur prio 3	ledere 8 uur
P5 (niet- bedrijfskritisch)	< 8 uur	< 40 – 80 uur	Op afspraak	Op afspraak

ovenstaande reactietijden en richtlijn oplostijden zijn van toepassing op de gesloten ICT Overeenkomsten waarbij sprake is van structureel onderhoud.